

ABSTRACT

Il presente lavoro, il cui titolo è “*La misurazione e il Change Management: principi, metodi ed applicazioni*”, è stato realizzato all’interno del Consorzio Universitario in Ingegneria per la Qualità e l’Innovazione (QuInn), socio di Assochange, Associazione Italiana di Change Management. Esso affronta una tematica centrale, ma scarsamente regolamentata e modellizzata, nella gestione del cambiamento, ossia quella della misurazione dei risultati come strumento cardine per il mantenimento della giusta “rotta” verso il raggiungimento degli obiettivi che si intendono perseguire con il cambiamento.

I primi tre capitoli sono di carattere generale e trattano, rispettivamente: il ruolo e l’importanza della misurazione e degli indicatori; lo sviluppo di un sistema di misurazione secondo un approccio strutturato; le metodologie di misurazione oggi più utilizzate e diffuse. Il capitolo 4 descrive i principi e i modelli del Change Management, ampiamente diffusi negli Stati Uniti ma poco conosciuti in Italia, al fine di presentare gli elementi costitutivi di questa importante branca della gestione aziendale; il quinto capitolo, attraverso la presentazione dei risultati di una survey lanciata da Assochange, mostra la “via italiana alla gestione del cambiamento”. Il sesto capitolo presenta un modello che una generica organizzazione può adottare per gestire e misurare il proprio cambiamento; infine, il capitolo 7 applica i metodi ed i criteri trattati ad un caso reale.

The title of this paper is “*Measurement and Change Management: principles, methods and applications*”. It has made in Consorzio Universitario in Ingegneria per la Qualità e l’Innovazione (QuInn), associate of Assochange, Italian Association of Change Management. It deals about a central theme, scarcely regulated and theorized, in Change Management. This theme is the measurement of performance as an important instrument to guide the organizations to achieve the objectives of change.

The first three chapters are general and, respectively, speak about: the importance of measurement and indicators; a structured approach to design a performance measurement system; measurement methodologies that today are most widespread. The chapter 4 describes the constitutive elements of Change Management: principles and models that are well-known in the United States but less in Italy. The fifth chapter, with the results of a survey, shows the italian way of Change Management. The sixth chapter presents a model that any organization can follow to manage and measure the change. Finally, the chapter 7 applies methods and criteria discussed to a real case.